

INTISARI

Banyaknya jumlah pelayanan obat akan berpengaruh pada kualitas pelayanan kefarmasian dan waktu tunggu pasien. Perbedaan jenis pembiayaan serta jumlah pasien BPJS dan non-BPJS dikhawatirkan dapat menimbulkan perbedaan pada pelayanan yang diberikan. Salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dan perbedaan tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan non-BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah Sakit Akademik Universitas Gadjah Mada.

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan metode survei kepada responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah responden 110 orang. Survei dilakukan dengan menyebarkan langsung kuesioner kepada responden dan melalui *google form*. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dan dianalisis menggunakan uji Mann-Whitney U.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan BPJS dan non-BPJS terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RSA UGM sudah termasuk sangat puas dengan persentase 82,84%. Pada pasien BPJS, tingkat kepuasannya lebih tinggi dibandingkan pasien non-BPJS. Tingkat kepuasan pada pasien BPJS sebesar 82,94%, sedangkan pada pasien non-BPJS yaitu sebesar 82%. Dari hasil analisis, jenis pembiayaan ini tidak memengaruhi tingkat kepuasan pada pasien rawat jalan karena *p-value* 0,540 ($> 0,050$)

Kata Kunci: tingkat kepuasan pasien, rawat jalan, pelayanan kefarmasian, Rumah Sakit Akademik UGM.

ABSTRACT

The number of pharmacy services provided will affect the quality of pharmaceutical services and patient lead time. Differences in financing types and the number of patients with and without BPJS (Social Health Insurance) are feared to result in differences in the services provided. One benchmark that can be used to determine service quality is by measuring the level of patient satisfaction. This study aims to determine the overview and differences in the level of satisfaction between BPJS and non-BPJS outpatients regarding pharmaceutical services at the Outpatients Pharmacy Unit of Gadjah Mada University Academic Hospital.

This study is an observational study with a cross-sectional approach using a survey method for data collection. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 110 respondents. The survey was conducted by directly distributing questionnaires to the respondents and through Google Forms. The obtained data were analyzed descriptively and analyzed using the Mann-Whitney U test.

The results of the study indicate that the level of satisfaction among BPJS and non-BPJS outpatients regarding pharmaceutical services at the Outpatients Pharmacy Unit of UGM Academic Hospital is categorized as very satisfied, with a percentage of 82.84%. BPJS patients have a higher level of satisfaction than non-BPJS patients. The satisfaction level among BPJS patients was 82.94%, while among non-BPJS patients, it was 82%. From the results of the analysis, it can be concluded that the financing type does not affect the level of satisfaction because the p-value is 0,540 ($> 0,050$).

Keywords: *patient satisfaction level, outpatient, pharmaceutical services, RSA UGM.*